



Supersubsidio



Manual de Caracterización de Grupos de Valor, Grupos de Interés y Ciudadanía 2025

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Sandra Viviana Cadena Martínez
Superintendente del Subsidio Familiar

Claudia Liliana Contreras Gutiérrez
Secretaria General

Inés Lorena Llanos Castro
Superintendente Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales

Diego Andrés Velásquez Álvarez
Superintendente Delegado para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos

Rodrigo Andrés Plazas Yepes
Superintendente Delegado para la Gestión (E)
Director para la Gestión Financiera y Contable

Adriana Mercedes Bonilla Morales
Directora para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar

Adriana Ximena Gómez Murillo
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Bruce Vargas Vargas
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Nohelia del Carmen Zawady Palacio
Jefe Oficina Asesora Jurídica

José William Casallas Fandiño
Jefe de la Oficina de Control Interno

Claudia Patricia Martínez Jaramillo
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Contenido

Introducción	5
1. Marco Legal.....	5
2. ¿Qué es el Subsidio Familiar en Colombia?	6
3. ¿Qué es la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF)?	7
4. ¿Cuál es la plataforma estratégica de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF)?	8
5. Importancia de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor y grupos de interés.....	10
6. Metodología de caracterización	11
7. Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor	12
8. Establecimiento de variables para la caracterización	13
9. Recolección de información	14
9.1. Diagnóstico Institucional – FURAG 2023-2024.....	14
9.2. Recolección de información para la caracterización de usuarios, grupos de valor y grupos de interés de la SSF	19
10. Caracterización de la ciudadanía	19
11. Caracterización de Afiliados a las Cajas de Compensación Familiar	25
12. Caracterización de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia .	31
13. Caracterización por proceso.....	38
14. Caracterización de organismos de control y otras entidades con las cuales la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene relación.....	45
14.1. Caracterización de Organismos de Control	45
14.2. Caracterización de Otras entidades del Estado	54
14.3. Caracterización Otras Sociedades Civiles Organizadas	56
14.4. Caracterización Empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar	58
14.5. Caracterización Agremiaciones	59

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

14.6. Caracterización Juzgados.....	59
14.7. Caracterización Gestión Ambiental.....	60
15. Uso y aprovechamiento de la información	60
Conclusiones.....	64

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Introducción

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), como organismo técnico adscrito al Ministerio del Trabajo, presenta el presente Manual de Caracterización de Grupos de Valor, Grupos de Interés y Ciudadanía, actualizado para la vigencia 2025, como una herramienta estratégica que permite consolidar un modelo de gestión pública centrado en el usuario, ético, participativo, transparente y eficaz.

La caracterización de grupos de valor y ciudadanía permite identificar a los actores relevantes con los que la entidad interactúa, reconociendo sus características, necesidades, expectativas e intereses. Esta información es vital para planear, diseñar e implementar servicios que respondan con pertinencia, oportunidad y calidad, en consonancia con el enfoque de vigilancia proactiva, preventiva y territorial definido en el Plan Estratégico Institucional 2023–2026 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Este documento se fundamenta en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – Versión 5 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública, y se articula con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2023–2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, promoviendo un modelo de gestión pública orientado al cierre de brechas, la equidad territorial, la innovación institucional y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

1. Marco Legal

- Constitución Política de Colombia: Principios Constitucionales, participación, información y control político (artículos 2, 3, 20, 23, 40, 74, 103 y 270).
- Ley 789 de 2002 por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.



Supersubsidio

- Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2595 de 2012 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias".
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución No. 1519 de 24 de agosto de 2020 de MINTIC "por medio de la cual se define los estándares y directrices para disponer la información pública en las sedes electrónicas de las entidades públicas
- Ley 2195 de 2022 "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

2. ¿Qué es el Subsidio Familiar en Colombia?

El subsidio familiar es una prestación social legal, de carácter obligatorio, que busca contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores colombianos y sus familias. Este sistema opera bajo un principio de solidaridad y redistribución de ingresos, en el cual los empleadores aportan un porcentaje del salario mensual de sus trabajadores (actualmente el 4%) a las Cajas de Compensación Familiar, que son entidades privadas sin ánimo de lucro encargadas de administrar y distribuir los beneficios del subsidio familiar.

Este sistema tiene como objetivo principal compensar las cargas económicas que representa la familia para los trabajadores con menores ingresos,

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

especialmente aquellos que devengan hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). El subsidio puede entregarse en diversas modalidades:

- Subsidio en dinero: se otorga a trabajadores que cumplan con requisitos establecidos por ley, por cada hijo, padre dependiente o persona a cargo.
- Subsidio en especie: a través de mercados, dotaciones escolares, vivienda, entre otros.
- Subsidio en servicios: mediante el acceso subsidiado a servicios sociales como educación, recreación, cultura, salud preventiva, turismo social, bibliotecas, y capacitación laboral.

El sistema de subsidio familiar cubre a millones de colombianos y se constituye en uno de los instrumentos más importantes de la política social del país, al promover equidad, inclusión, cohesión social y redistribución del ingreso. Asimismo, fortalece el tejido social al brindar protección económica y acceso a oportunidades a las poblaciones más vulnerables.

Este sistema está regulado por la Ley 21 de 1982 y otras normas complementarias, y forma parte esencial del Estado Social de Derecho, articulándose con las políticas públicas de empleo, desarrollo social, bienestar familiar, educación, salud, vivienda y protección del adulto mayor, entre otras.

3. ¿Qué es la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF)?

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es un organismo técnico adscrito al Ministerio del Trabajo, encargado de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre el funcionamiento del Sistema de Subsidio Familiar y, en especial, sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) que administran los recursos del sistema.

La SSF tiene como responsabilidad asegurar que los recursos del subsidio familiar, que provienen de las contribuciones obligatorias de los empleadores, se utilicen de forma eficiente, solidaria, transparente y conforme al marco normativo vigente. Su labor incluye:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

- Verificar el cumplimiento de las normas legales por parte de las Cajas.
- Evaluar la gestión y desempeño financiero y social de las entidades vigiladas.
- Promover el mejoramiento continuo y la innovación en la prestación de servicios sociales.
- Supervisar que los recursos lleguen efectivamente a los beneficiarios previstos.
- Proteger los derechos de los trabajadores y sus familias.

4. ¿Cuál es la plataforma estratégica de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF)?

En el marco del Plan Estratégico Institucional 2023–2026, la SSF ha consolidado una visión de supervisión transformadora, preventiva y territorial, incorporando herramientas tecnológicas, analítica de datos y enfoque diferencial para lograr una vigilancia más proactiva e impactante. También se destaca su labor en la construcción de confianza ciudadana, la transparencia institucional, la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento del Sistema de Compensación Familiar como pilar del bienestar social en Colombia.

La SSF se constituye, por tanto, como una entidad clave para la garantía de los derechos sociales de millones de colombianos, especialmente de niños, jóvenes, adultos mayores y poblaciones vulnerables, articulando su misión con los principios del Estado Social de Derecho, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional de Desarrollo, y los lineamientos de política pública en protección social y equidad.

Misión

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad del Orden Nacional, mediante el ejercicio de inspección, vigilancia y control promueve el impacto social que deben generar las Cajas de Compensación Familiar, con un enfoque diferencial y territorial, de promoción de la paz, respecto de la naturaleza y de los derechos humanos, en procura de la ampliación del bienestar de la población afiliada, de sus familias y de las comunidades vulnerables bajo los principios de universalidad y solidaridad.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Visión

En el 2026 seremos una entidad referente y reconocida a nivel iberoamericano por administrar un modelo de inspección, vigilancia y control justo, efectivo, garante, incluyente y protector de los derechos humanos, que promueven la universalización del sistema del subsidio familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.

Objetivos Estratégicos

Con el fin de dar cumplimiento a lo expuesto en la misión y visión, es necesario establecer los objetivos estratégicos de la entidad, que orientan la actuación de la SSF en el corto plazo y mediano plazo. En este sentido y con base en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2023 – 2026 se definieron 4 objetivos estratégicos:

Objetivo Estratégico 1 IVC (OE1):

Fortalecer la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total.

Objetivo Estratégico 2 Social (OE2):

Promover la universalización de los beneficios del sistema del Subsidio Familiar, mediante acciones solidarias y participativas de ajuste normativo, así como de gestión de recursos públicos y privados que facilite el acceso y amplíe el impacto a la población más vulnerable, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.

Objetivo Estratégico 3 Tecnológico (OE3):

Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de IVC, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de



Supersubsidio

información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.

Objetivo Estratégico 4 Estratégico (OE4):

Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el sistema del subsidio familiar cumpla con los estándares de calidad establecido, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.

5. Importancia de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor y grupos de interés

La caracterización de los grupos de valor, grupos de interés, ciudadanía y servicios constituye una herramienta estratégica y transversal para la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), al permitir la comprensión profunda y actualizada de los actores con los que interactúa la entidad en el marco de su función de inspección, vigilancia y control. En concordancia con los principios de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – Versión 5, este proceso no solo facilita el cumplimiento de los deberes institucionales de transparencia, participación y enfoque diferencial, sino que también permite alinear la gestión institucional con las necesidades reales, expectativas y condiciones de los diversos públicos que hacen parte del ecosistema del subsidio familiar en Colombia. Desde el enfoque del Plan Estratégico Institucional 2023–2026, la caracterización cumple un papel fundamental en la consolidación de una supervisión transformadora, territorial, digital y centrada en el ciudadano, dado que proporciona insumos concretos para:

- Diseñar servicios más pertinentes, accesibles y diferenciales.
- Mejorar la eficacia de la supervisión.
- Fortalecer la articulación interinstitucional y territorial.
- Enriquecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Optimizar la toma de decisiones y la planeación institucional.

Además, la caracterización permite evidenciar las barreras de acceso, brechas

10

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

digitales, vacíos de información y factores estructurales que afectan a ciertos grupos poblacionales, habilitando respuestas institucionales más integrales, proactivas y justas.

Por todo lo anterior, la caracterización no es un ejercicio meramente diagnóstico, sino una práctica de gestión pública inteligente, orientada a transformar la relación entre la SSF y sus públicos desde la empatía institucional, la gobernanza participativa, y el uso estratégico de la información para la equidad social.

6. Metodología de caracterización

La caracterización de grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) responde a un enfoque técnico, participativo y estratégico, orientado a fortalecer la relación entre la entidad y sus actores clave. Este proceso permite identificar, describir y comprender las necesidades, intereses, expectativas y particularidades de quienes interactúan con la SSF, con el fin de mejorar la toma de decisiones, el diseño de políticas internas, la planeación estratégica y la prestación del servicio.

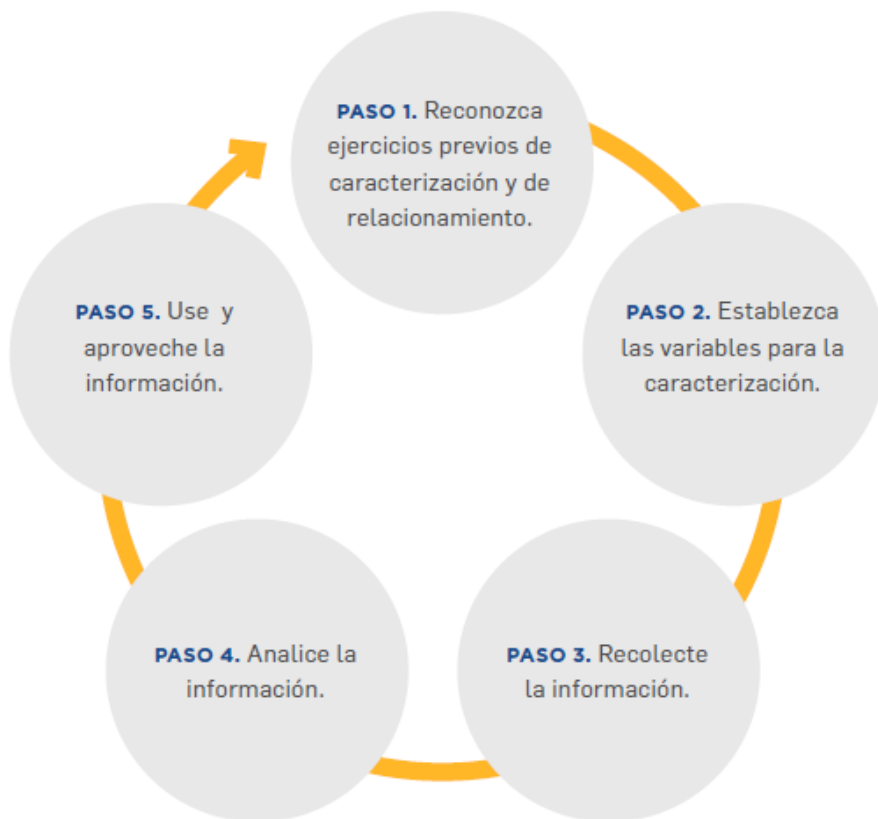
La metodología adoptada se fundamenta en los lineamientos de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – Versión 5, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en 2022, y se articula con los ejes estratégicos institucionales: vigilancia transformadora, enfoque territorial, innovación, transparencia y gestión por resultados.

El proceso se desarrolló en las siguientes etapas, de acuerdo con los lineamientos de la Guía en mención:



Supersubsidio

Figura. Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor



Fuente: DAFP. 2022. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor

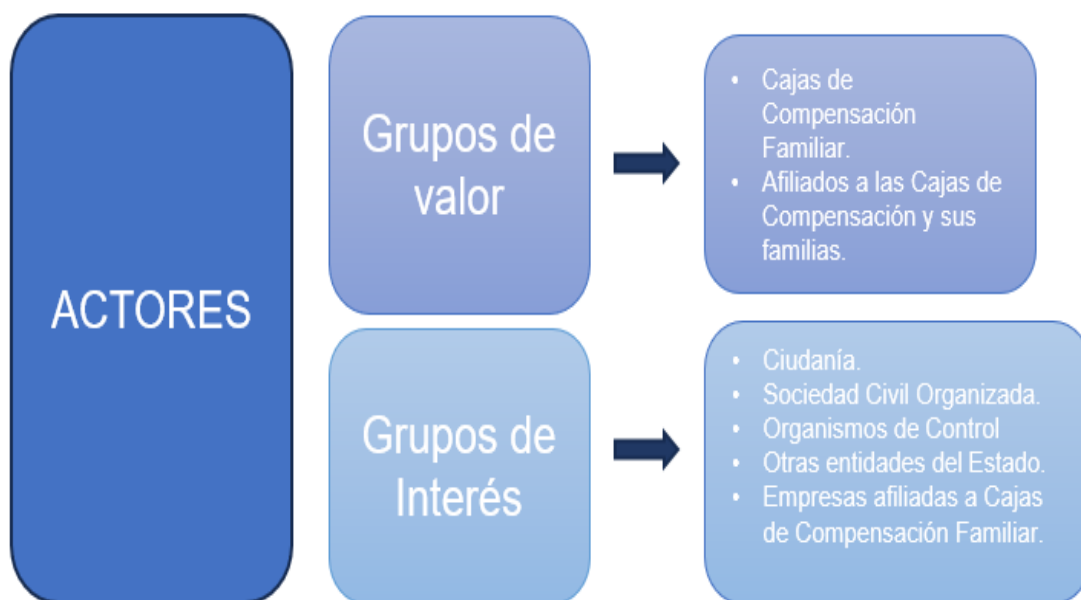
7. Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor

Para la actualización del presente manual se realizó la revisión de ejercicios previos de caracterización de Grupos de Valor, Grupos de Interés y Ciudadanía, lo que permitió identificar y clasificar los diferentes actores con los cuales la entidad establece procesos de relacionamiento.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Figura. Identificación y clasificación de actores



Fuente: Plan Estratégico Institucional SSF 2023-2026

Del análisis realizado a la información previa del proceso de caracterización, se destacan los siguientes hallazgos y necesidades:

- Altas expectativas de transparencia y agilidad en procesos.
- Necesidad de mejorar canales de comunicación, especialmente en zonas con baja conectividad.
- Demanda de mayor territorialización de los servicios.
- Percepción positiva de la digitalización, pero con brechas de uso.
- Solicitudes de asistencia técnica diferenciada.
- Interés en espacios de participación ciudadana más robustos.

8. Establecimiento de variables para la caracterización

Con el fin de realizar el proceso de caracterización, se priorizaron las siguientes variables, las cuales fueron analizadas para cada uno de los procesos:



Supersubsidio

- Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)
- Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)
- Derechos a garantizar
- Expectativa / Atributo
- Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.
- Canal de atención de Información
- Descripción de la Interacción
- Tiempo estimado de atención / Servicio

Adicionalmente, se tuvo en cuenta la información obtenida a través de los resultados del Índice de Desempeño Institucional (FURAG 2023-2024).

9. Recolección de información

9.1. Diagnóstico Institucional – FURAG 2023-2024

En el Índice de Desempeño Institucional (IDI) correspondiente al año 2024, la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) alcanzó un puntaje de 92,5 puntos sobre 100. Este resultado posiciona a la entidad por encima del promedio del grupo de entidades del sector trabajo, que fue de 86,54 puntos, y se ubica en el cuartil superior del desempeño global, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Fuente: Resultado SSF Índice Desempeño Institucional 2024. DAFP.

La gráfica también muestra el rango de desempeño dentro del grupo par, con un mínimo de 52,5 puntos y un máximo de 98,4, lo que reafirma que la SSF se mantiene como una de las entidades más sólidas y eficientes en su categoría.

El IDI es un indicador integral que consolida el resultado de todas las dimensiones de gestión y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Por tanto, alcanzar un puntaje superior a 92 implica una ejecución institucional madura, coherente y alineada con los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, participación ciudadana y control interno. Además, refleja que la entidad no solo cumple con los estándares exigidos por la función pública, sino que también supera la media sectorial en aspectos clave como planeación estratégica, gestión del talento humano, evaluación del desempeño, seguridad de la información y uso eficiente de los recursos públicos.

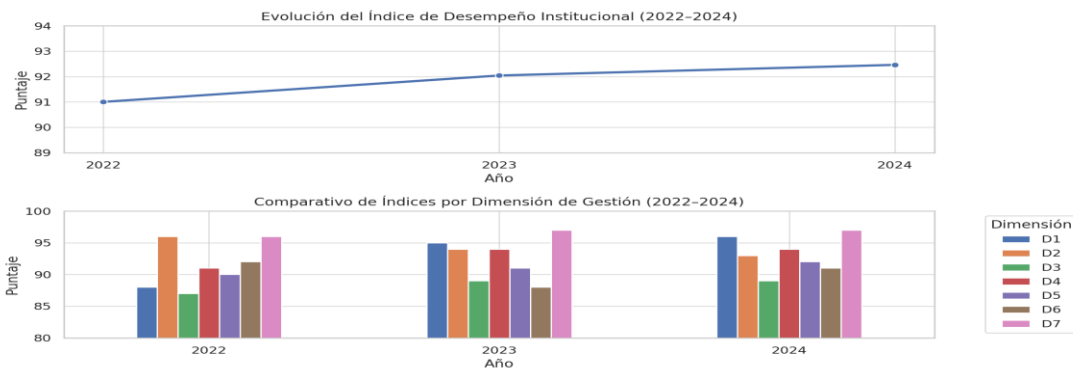
Este desempeño cobra especial relevancia en el contexto del Plan Estratégico Institucional 2023–2026, que promueve una visión de supervisión transformadora, digital, territorial y centrada en el ciudadano. El resultado del IDI 2024 respalda la eficacia de las acciones adelantadas por la entidad y confirma que sus procesos internos están debidamente articulados para responder a las metas estratégicas definidas, incluyendo el fortalecimiento institucional, la gobernanza pública y la mejora continua del servicio.

Evolución del Índice de Desempeño Institucional

Entre los años 2022 y 2024, la Superintendencia del Subsidio Familiar ha presentado una tendencia sostenida de mejoramiento en el Índice de Desempeño Institucional (IDI). En 2022 el puntaje fue de 91.00, en 2023 ascendió a 92.04, y en 2024 alcanzó los 92.46 puntos. Este indicador refleja el resultado global del desempeño en todas las dimensiones y políticas evaluadas, y evidencia el compromiso institucional con el mejoramiento continuo, la planeación estratégica y el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional 2023–2026.



Supersubsidio



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de Desempeño Institucional-DAFP

Comportamiento de las Dimensiones de Gestión y Desempeño

El análisis de las siete dimensiones evaluadas por el FURAG a la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) permite identificar tendencias claras de mejora y consolidación en la gestión institucional. Cada dimensión mide aspectos estratégicos y operativos fundamentales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por lo que su evolución ofrece un panorama integral del desempeño organizacional.

D1 – Talento Humano: Esta dimensión muestra un crecimiento continuo y sostenido: pasa de 88 puntos en 2022 a 95 en 2023, y alcanza 96 en 2024. Este comportamiento indica una consolidación en la gestión del talento humano, con avances en procesos de selección, inducción, formación, bienestar, evaluación del desempeño y clima organizacional.

D2 – Direccionamiento y Planeación: Con un desempeño alto pero con leve tendencia decreciente (96 en 2022, 94 en 2023 y 93 en 2024), esta dimensión sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de articulación entre la planeación estratégica y operativa. Aunque se mantiene por encima del umbral de excelencia, el descenso podría deberse a ajustes en la actualización de planes o integración entre dependencias.

D3 – Gestión con Valores para Resultados: La dimensión presenta una evolución favorable, pasando de 87 puntos en 2022 a 89 puntos en 2023 y manteniéndose en 89 en 2024. Este resultado sugiere avances en prácticas

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

que promueven la ética pública, el servicio al ciudadano y la cultura orientada a resultados.

D4 – Evaluación de Resultados: El desempeño en esta dimensión es uno de los más sólidos y estables. Con un puntaje de 91 en 2022 y 94 tanto en 2023 como en 2024, se evidencia una institucionalización efectiva de los sistemas de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas.

D5 – Información y Comunicación: Con un avance progresivo (90 en 2022, 91 en 2023 y 92 en 2024), esta dimensión refleja una gestión eficaz de los canales de información institucional, transparencia activa y uso de herramientas tecnológicas.

D6 – Gestión del Conocimiento y la Innovación: Esta dimensión experimentó una baja en 2023 (de 92 a 88), pero se recupera en 2024 a 91. Aunque se retoma el rumbo, persiste el reto de consolidar una cultura de aprendizaje e innovación institucional.

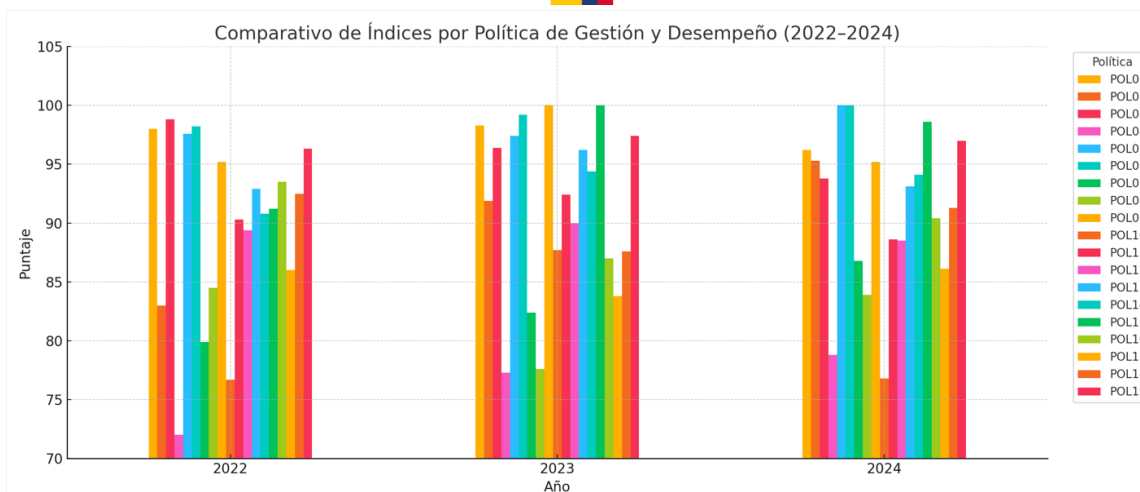
D7 – Control Interno: Esta es una de las dimensiones con mejor desempeño: 96 puntos en 2022 y 97 puntos tanto en 2023 como en 2024. Refleja una estructura de control robusta con mecanismos efectivos de evaluación, autocontrol y mejora continua.

La evolución de las dimensiones evidencia una entidad con altos niveles de desempeño, que ha logrado mantener estándares exigentes en todas las áreas evaluadas. Destacan especialmente el talento humano, el control interno y la evaluación de resultados, mientras que dimensiones como direccionamiento estratégico y gestión del conocimiento requieren un mayor seguimiento para evitar retrocesos. Estos resultados, articulados al Plan Estratégico Institucional 2023–2026, consolidan a la SSF como una entidad pública moderna, eficiente y comprometida con la mejora continua.

Evaluación de las Políticas de Gestión y Desempeño



Supersubsidio



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de Desempeño Institucional-DAFP

El análisis de los resultados FURAG para las 19 políticas permite identificar avances importantes en 2023 con respecto a 2022. Estas políticas representan aspectos transversales clave de la administración pública. Se destacan los siguientes puntos:

- **POL02 (Integridad):** Subió de 83.0 a 91.9, reflejando un fortalecimiento en la cultura ética y anticorrupción.
- **POL04 (Gestión Presupuestal):** Mejora de 72.0 a 77.3, mostrando avances en eficiencia del gasto público.
- **POL09 (Defensa Jurídica):** Alcanzó el máximo puntaje (100.0), evidenciando excelencia en procesos legales y prevención de riesgos.
- **POL13 (Participación Ciudadana):** Aumentó de 92.9 a 96.2, fortaleciendo los canales de diálogo con la ciudadanía.
- **POL15 (Seguimiento y Evaluación):** De 91.2 a 100.0, reflejando procesos robustos de monitoreo y mejora institucional.
- **POL18 (Gestión del Conocimiento):** Retrocedió de 92.5 a 87.6, lo que señala la necesidad de fortalecer los sistemas de documentación, memoria institucional y lecciones aprendidas.
- **POL08 (Seguridad Digital):** Cayó de 84.5 a 77.6, indicando retos en la protección de la información y los entornos digitales institucionales.



Supersubsidio

9.2. Recolección de información para la caracterización de usuarios, grupos de valor y grupos de interés de la SSF

Para el levantamiento de información de la caracterización de grupos de valor, ciudadanos y grupos de interés, se analizó la información de los procesos de la entidad directamente relacionados con la prestación de los servicios que satisfacen sus necesidades, teniendo en cuenta:

- Lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo 2022-2026
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través de la información obtenida del FURAG y los lineamientos del manual operativo de MIPG.
- La Norma NTC-ISO 9001:2015 ICONTEC, 4.2 partes interesadas y 7.0 de servicios no conformes.
- La guía de caracterización ciudadana y grupos de valor, emitida por el Departamento de la Función Administrativa, versión No.5, noviembre 2022.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

10. Caracterización de la ciudadanía

El proceso de caracterización de ciudadanos y grupos de valor se realiza en cada vigencia y cumple una función estratégica para el direccionamiento institucional, a través de la cual se logra:

- Identificar y comprender las particularidades de cada grupo, recolectando información sobre sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias específicas. Esta diferenciación permite que los procesos misionales ajusten sus servicios de acuerdo con las funciones que les han sido encomendadas, garantizando una atención pertinente, equitativa y centrada en el usuario.
- Definir los servicios a prestar durante la vigencia correspondiente, de manera articulada con los procesos responsables y los lineamientos de la norma NTC ISO 9001. Esta información sirve como insumo clave para identificar y gestionar los servicios que presenten no conformidades, fortaleciendo así el sistema de gestión de la calidad institucional.



Supersubsidio

Comportamiento demográfico

Desde la perspectiva de la Constitución Política de Colombia, el ciudadano es el colombiano mayor de edad que ejerce plenamente sus derechos políticos, tales como votar, ser elegido, participar en mecanismos de democracia directa y contribuir activamente en los asuntos públicos. La ciudadanía, en el contexto de la caracterización de usuarios, no se limita al reconocimiento legal de derechos, sino que también implica el cumplimiento de deberes constitucionales, como respetar la ley, promover el bien común, y ejercer la solidaridad social. En el Estado Social de Derecho colombiano, el ciudadano es el núcleo de la acción institucional, en tanto titular de derechos fundamentales, sociales, económicos, culturales y colectivos.

Complementariamente, la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, refuerza el papel del ciudadano como sujeto activo en la toma de decisiones públicas, mediante instrumentos como la consulta popular, el cabildo abierto, la rendición de cuentas, la veeduría ciudadana y el control social. Esta ley reconoce que el ejercicio de la ciudadanía fortalece la gobernabilidad democrática, la transparencia, y la eficacia en la gestión pública. Por tanto, en el marco de la administración pública y, en particular, para entidades como la Superintendencia del Subsidio Familiar, comprender al ciudadano implica reconocer su capacidad de incidir, opinar, vigilar y transformar la gestión institucional, garantizando el enfoque diferencial, la equidad, la inclusión y la corresponsabilidad en la formulación e implementación de políticas públicas.

El ciudadano es aquel que también interactúa con la entidad desde una posición autónoma, ejerciendo su derecho a la información, la participación, la vigilancia y el control social, en el marco de los principios constitucionales de democracia participativa y transparencia. Este ciudadano puede ser una persona natural o jurídica, con interés directo o indirecto en los procesos, servicios o decisiones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y cuyas necesidades, expectativas y percepciones deben ser tenidas en cuenta como insumos fundamentales para la mejora institucional.

Su interacción con la entidad puede darse a través de múltiples canales, como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública, participación

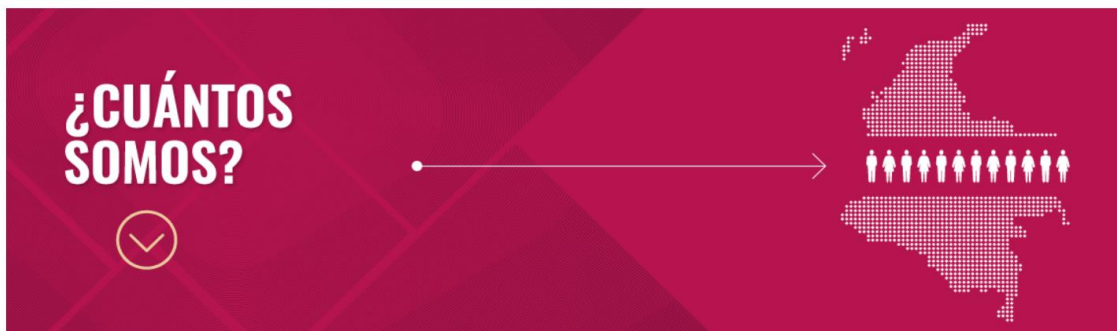
SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

en espacios de rendición de cuentas o auditorías ciudadanas. En consecuencia, reconocerlo como un actor legítimo y diferenciado permite consolidar una relación de confianza entre la ciudadanía y la administración pública, promueve la equidad en el acceso a los servicios y garantiza la inclusión de diversas voces en la formulación de políticas y decisiones institucionales, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



El censo permite al país ser más preciso en la toma de decisiones y orientar políticas públicas en aspectos sociales.

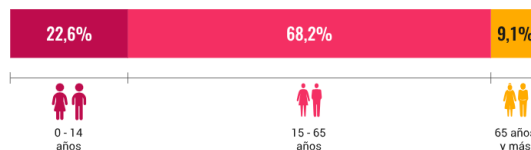
Aquí puede ver cómo está compuesta la población en Colombia (proporción de personas mayores, jóvenes, proporción de mujeres y de hombres, entre otros).



Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018



GRANDES GRUPOS DE EDAD



DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR SEXO Y EDAD



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018

Según los datos del último censo nacional, la población total estimada en Colombia asciende a 48.258.494 personas. Este cálculo incluye tanto a las personas efectivamente censadas como una estimación de aquellas que, por diversas razones, fueron omitidas durante el proceso censal. En detalle, se registraron 43.835.324 personas censadas en hogares particulares, y 329.093 en lugares especiales de alojamiento (LEA), para un total de 44.164.417 personas censadas. Adicionalmente, se estima que cerca de 4.094.077 personas, equivalentes al 8,5% del total, no fueron censadas, lo que permite ajustar la cifra poblacional al total estimado.

Desde una perspectiva de género, la distribución es ligeramente mayor en mujeres, quienes representan el 51,2% de la población, frente al 48,8% correspondiente a los hombres. Esta tendencia ha sido históricamente constante y se mantiene coherente con la pirámide poblacional del país, que evidencia una ligera feminización demográfica, especialmente en los grupos de edad más avanzada.

En cuanto a la estructura etaria, se observa una población mayoritariamente joven y en edad productiva. El 68,2% de los habitantes se encuentra en el grupo de 15 a 65 años, lo que indica una población activa con alto potencial de participación en el mercado laboral y en los procesos sociales y económicos del país. Por su parte, el 22,6% corresponde a menores de 0 a 14 años, lo que refleja una importante proporción de población en etapa de formación educativa y dependencia. Finalmente, el 9,1% pertenece al grupo de 65 años y más, lo cual plantea retos y oportunidades en términos de protección social, atención en salud y políticas de envejecimiento activo.

La pirámide poblacional también ilustra cambios en el perfil demográfico, mostrando una base más estrecha en comparación con décadas anteriores, lo que señala una tendencia hacia el envejecimiento poblacional paulatino. Este fenómeno debe ser considerado en la planeación de políticas públicas, programas sociales y estrategias de inclusión en los servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar, así como en los enfoques de atención diferenciada y equitativa según género y edad.



Supersubsidio

Oferta de servicios por grupos de valor

A continuación, se presenta el análisis de la información recolectada para los diferentes grupos de valor y sus principales características:

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha definido seis procesos de gestión misional a través de los cuales atiende las necesidades de la ciudadanía y de los grupos de valor, en concordancia con los compromisos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, así como con su misión, visión, objetivos institucionales y funciones asignadas. Estos procesos misionales permiten materializar el propósito institucional y son los siguientes:

- Control financiero de las Cajas de Compensación Familiar (CCF).
- Evaluación de la gestión de las Cajas de Compensación Familiar.
- Visitas de inspección a entes vigilados.
- Estudios especiales y evaluación de proyectos.
- Supervisión legal de las Cajas de Compensación Familiar.
- Interacción con la ciudadanía.

Grupo de valor: afiliados a las cajas de compensación familiar y sus familias		
Procesos	Servicio	Evidencia del servicio
Control Financiero de las Cajas CCF.	Brindar respuesta e información Efectiva, Integra, Veraz, Clara conforme a la norma con respecto a la inspección y vigilancia financiera de las cajas.	Respuesta y/o Oficio a los derechos de petición
Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.	Brindar respuesta e información con relación a la inspección y vigilancia.	Respuesta Oficio Comunicación
Visitas a Entes Vigilados.	Realizar inspección y vigilancia al funcionamiento y gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Respuesta Derechos de Petición.
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.	Respuesta al derecho de petición.	Correo certificado.
Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.	Suministro de información requerida, veraz y oportuna.	Radicación CDI Esigna

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Grupo de valor: afiliados a las cajas de compensación familiar y sus familias		
Procesos	Servicio	Evidencia del servicio
		Archivo Físico Archivo Digital
Interacción con el Ciudadano.	Brindar atención y respuesta a los requerimientos con Claridad y oportunidad de acuerdo con la norma.	Informes canales de atención. Informe de satisfacción

Grupo de valor: cajas de compensación familiar		
Procesos	Servicio	Evidencia del servicio
Control Financiero de la Cajas CCF.	Inspección y vigilancia Oportuna, clara y concisa.	Respuesta y/o Oficio a los derechos de petición
Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.	Realizar inspección y vigilancia del funcionamiento y gestión Efectiva, Oportuna, Integral, Veraz, Clara Conforme a la norma Disponible	Informes (Preliminares, finales y PDM)
Visitas a Entes Vigilados.	Realizar inspección y vigilancia al funcionamiento y gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Informe Preliminar Informe Final Plan de Mejoramiento
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.	Concepto técnico, oficio definición LMI Oportuna, clara, completa disposición, asesoría, veracidad, imparcialidad, comunicación.	Gestor documental y carpeta compartida
Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.	Control y cumplimiento de la normatividad vigente del Sistema del Subsidio Familiar Oportunidad, Claridad Calidad, Veracidad Precisión Conforme a la normatividad vigente	Expedientes Esigna Archivo Físico Archivo Digital
	Acompañamiento y la expedición del acto Administrativo Transparencia, Precisión Veracidad, Oportunidad, Cumplimiento	Esigna - Expedientes Archivo Digital Correo Institucional
	Expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal, Precisión, Veracidad Claridad, Oportunidad Calidad, Conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento	Esigna - PGEN Carpetas Institucionales Archivo Digital

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

11. Caracterización de Afiliados a las Cajas de Compensación Familiar

Dado que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene el fin, a través de su labor de inspección, vigilancia y control, “de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad” (artículo 1.2.1.4. 3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015), los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias constituyen el primer grupo de valor de la entidad y el principal receptor de su labor misional.

La relación institucional con este grupo incluye la prestación de servicios misionales enmarcados en los principios de equidad, claridad, oportunidad, veracidad y legalidad.

Los servicios que se brindan comprenden:

- Respuestas efectivas a derechos de petición.
- Suministro de información financiera y legal conforme a la norma.
- Evaluación del funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar.
- Seguimiento jurídico y control financiero a las CCF.
- Atención directa a requerimientos ciudadanos, fortaleciendo la trazabilidad institucional.

La caracterización de este grupo permite:

- Fortalecer canales de comunicación y atención.
- Diseñar estrategias de mejora en la prestación de servicios y trámites.
- Identificar barreras institucionales y sociales para diseñar acciones correctivas.
- Focalizar recursos hacia la satisfacción de necesidades reales y sentidas por los afiliados y sus familias.

Con corte al 31 de marzo de 2025, y de acuerdo con la información reportada por ASOCAJAS en su informe del primer trimestre de 2025, el Sistema del Subsidio Familiar —conformado por 42 Cajas de Compensación Familiar activas— registra un total de 10.578.923 afiliados y 9.857.114 beneficiarios. Estos datos reflejan la cobertura y el alcance del sistema a nivel nacional, y

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



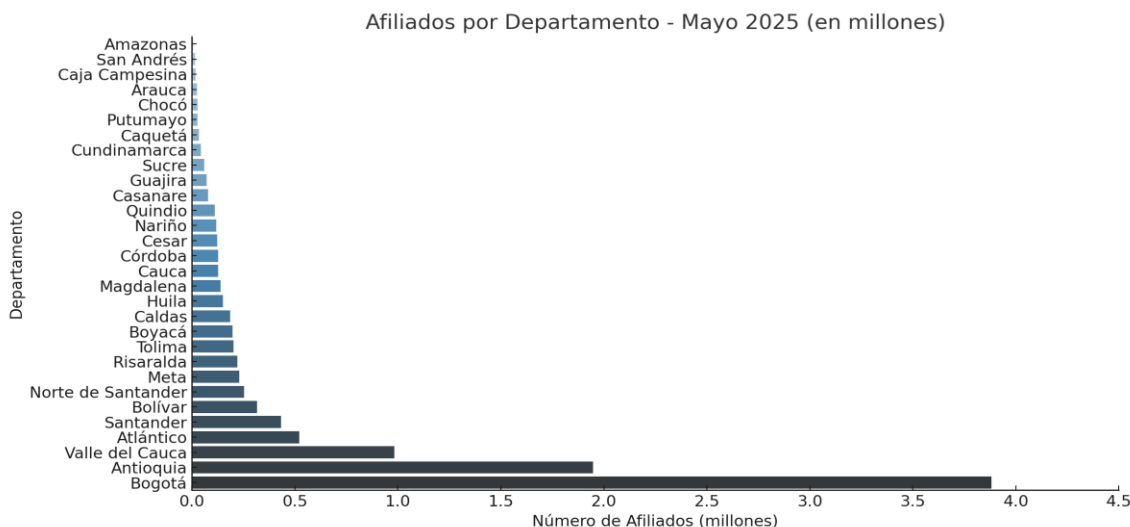
Supersubsidio

permiten identificar la distribución de la población afiliada y beneficiaria por departamentos, insumo clave para los procesos de planeación, inspección, vigilancia y caracterización de los grupos de valor por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En cumplimiento de los lineamientos de vigilancia y monitoreo del Sistema de Subsidio Familiar, y en coherencia con el proceso de caracterización de usuarios establecido en el Plan Estratégico Institucional SSF 2023–2026, la Superintendencia del Subsidio Familiar presenta a continuación el análisis de la distribución de afiliados y beneficiarios con corte al mes de mayo de 2025.

Con base en la información reportada por las Cajas de Compensación Familiar, se identificó un total de 10.678.816 afiliados y 9.996.011 beneficiarios, distribuidos en 42 CCF a lo largo de 30 departamentos del país. Esta cobertura representa un amplio alcance del Sistema de Compensación Familiar y evidencia la consolidación de su labor como instrumento de equidad social y fortalecimiento del bienestar de los trabajadores y sus familias.

Distribución de Afiliados por Departamento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

La gráfica anterior muestra la distribución total de afiliados al Sistema de Compensación Familiar en los distintos departamentos del país, con datos consolidados a mayo de 2025. Los departamentos de Antioquia, Cundinamarca



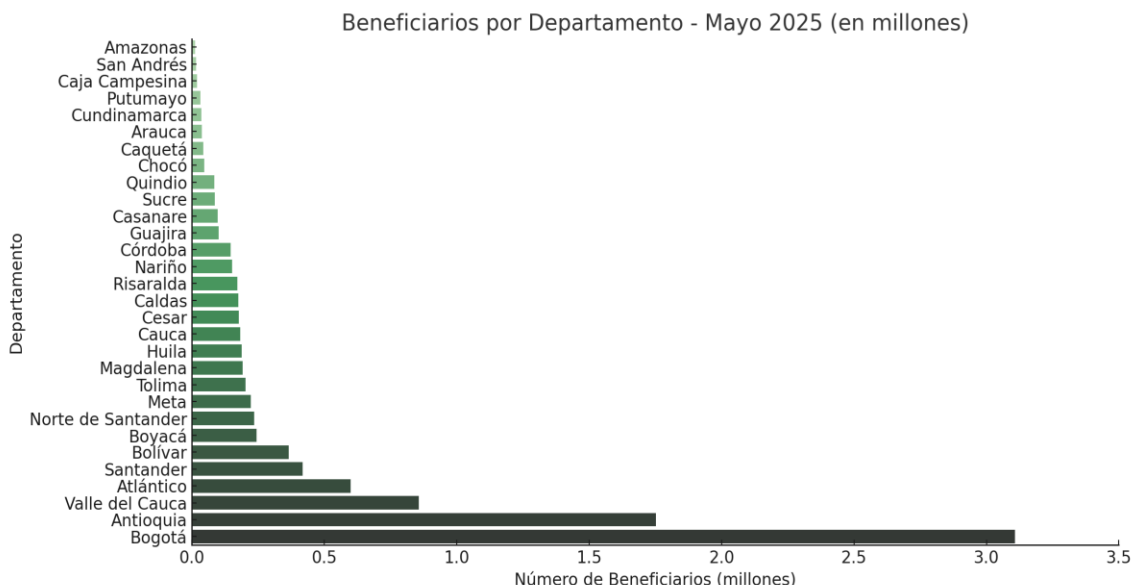
Supersubsidio

(incluyendo Bogotá D.C.) y Valle del Cauca encabezan el listado, evidenciando una correlación directa entre la densidad empresarial y poblacional con el volumen de afiliación. Estas regiones concentran importantes núcleos urbanos, zonas industriales y altos niveles de formalización laboral, lo cual favorece la inclusión de trabajadores dentro del sistema.

A su vez, departamentos como Atlántico, Santander, Bolívar y Risaralda también destacan por su número de afiliados, lo que denota un desarrollo regional progresivo en términos de empleo formal y acceso a la protección social que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar.

En el otro extremo, departamentos como Vaupés, Guainía y Amazonas registran cifras considerablemente menores, lo cual se relaciona con factores como la dispersión geográfica, baja densidad poblacional, dificultades en infraestructura y un nivel de informalidad laboral significativamente alto. Esta disparidad territorial resalta la necesidad de seguir fortaleciendo políticas de inclusión social y económica en regiones históricamente rezagadas.

Distribución de Beneficiarios por Departamento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

El comportamiento de los beneficiarios por departamento refleja una distribución similar a la de los afiliados, dado que por cada trabajador afiliado

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

puede haber uno o más beneficiarios registrados, dependiendo de la conformación de su núcleo familiar. En este sentido, las regiones con mayor número de afiliados tienden a reportar también los mayores volúmenes de beneficiarios.

Antioquia, Cundinamarca, Valle del Cauca, Atlántico y Santander se consolidan como los departamentos con mayor alcance del subsidio familiar, tanto en su componente económico como en los servicios complementarios ofrecidos por las Cajas, como educación, recreación, capacitación y vivienda. Esto evidencia una acción efectiva del sistema en la promoción del bienestar integral de los hogares.

No obstante, también se identifican brechas de cobertura en territorios con menor desarrollo institucional y económico, como los departamentos de la Amazonía y Orinoquía. La baja cobertura en estas zonas se explica por las dificultades logísticas, menor presencia de CCF con cobertura directa y la prevalencia de actividades económicas informales.

Este análisis invita a una reflexión estratégica para el fortalecimiento de la cobertura, el cierre de brechas y la focalización de esfuerzos institucionales en las regiones con menor nivel de impacto.

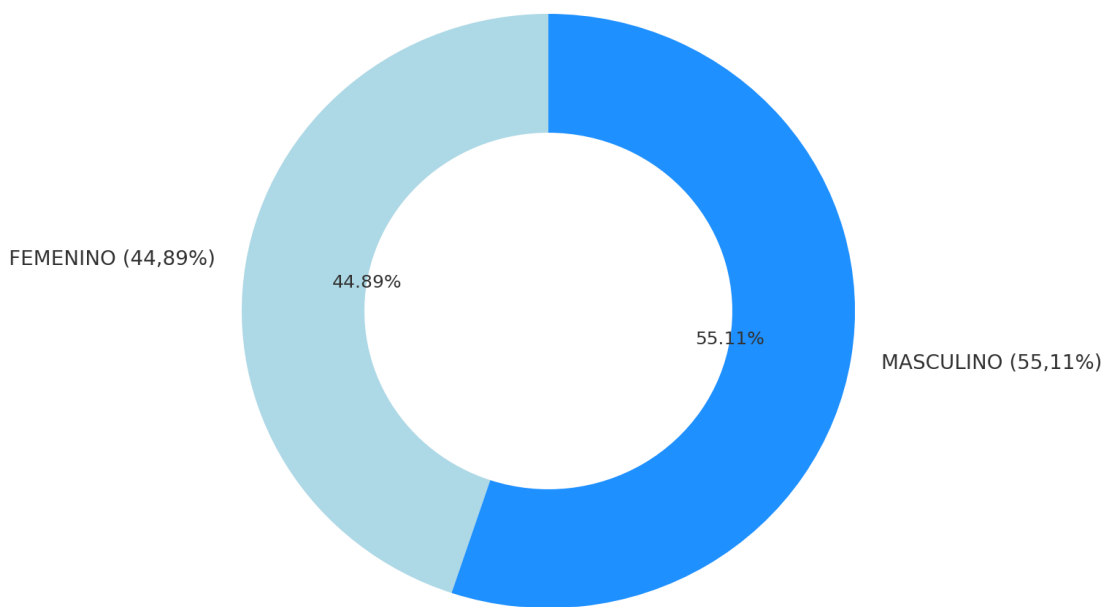
Distribución por Género de los Afiliados

La distribución por género de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, con corte a mayo de 2025, muestra una ligera mayoría de afiliación masculina. Del total de afiliados, el 55,11% corresponde al género masculino, mientras que el 44,89% corresponde al género femenino. Esta proporción evidencia una participación significativa de las mujeres en el sistema, aunque aún se mantiene una brecha de aproximadamente 10 puntos porcentuales frente al número de hombres afiliados.

La información permite a la Superintendencia del Subsidio Familiar y a las Cajas de Compensación diseñar e implementar estrategias inclusivas y orientadas a la equidad de género, asegurando que las condiciones laborales, el acceso a beneficios y los servicios se desarrollen con enfoque diferencial y sensibilidad hacia las necesidades de cada grupo poblacional.



Supersubsidio



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

Caracterización de los beneficiarios - Distribución por Rango de Edad

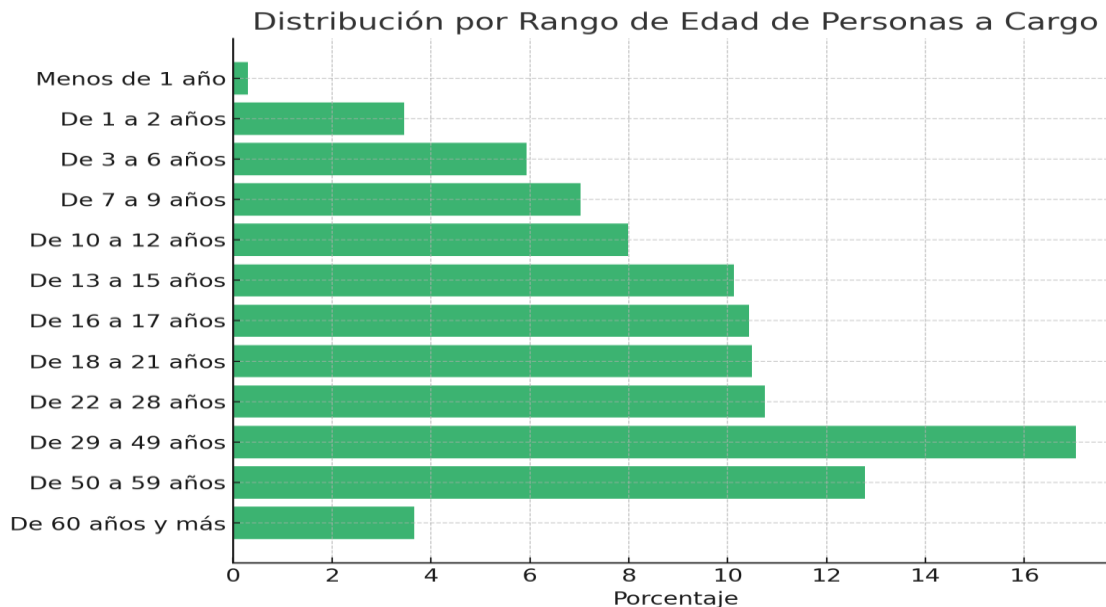
La distribución de las personas a cargo según el rango de edad revela que el grupo más representativo se encuentra entre los 29 y 49 años (17,05%), seguido por los tramos de 50 a 59 años (12,78%) y de 22 a 28 años (10,76%). Esta tendencia puede explicarse por la inclusión de cónyuges y adultos dependientes dentro del sistema, así como el apoyo a jóvenes en edad productiva y formativa. También se observa una significativa participación de menores entre 10 y 21 años, lo que refleja la importancia del subsidio familiar en la protección integral de niños, niñas y adolescentes.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

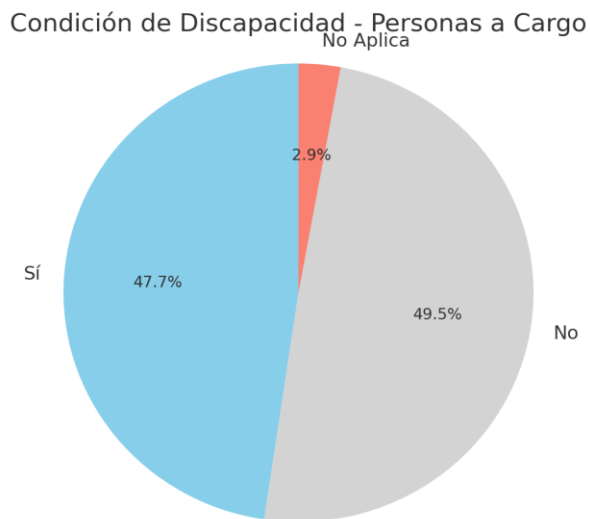


Supersubsidio



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

Condición de Discapacidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

En relación con la condición de discapacidad, el 47,67% de las personas a cargo están reportadas con alguna condición de discapacidad, lo que representa un dato relevante en términos de enfoque diferencial y derechos

30

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

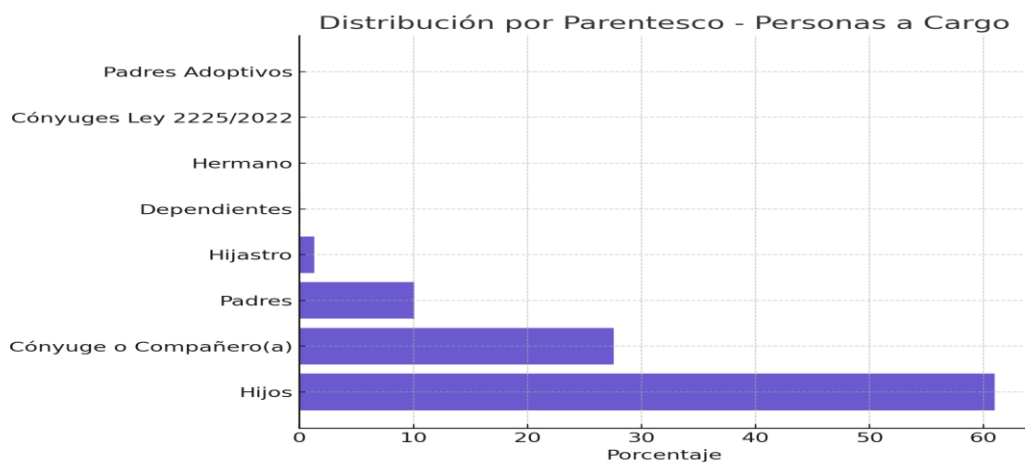
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

humanos. El 49,46% no presenta esta condición, mientras que un 2,88% no aplica a esta clasificación. Estos datos permiten proyectar estrategias de atención inclusiva y adaptación de servicios por parte de las Cajas de Compensación y la SSF.

Parentesco de los beneficiarios



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

La mayoría de las personas a cargo de los afiliados corresponden a sus hijos (60,94%), seguidos por el cónyuge o compañero(a) permanente (27,57%). Este patrón refleja el enfoque familiar del sistema de subsidio, el cual prioriza la atención a los núcleos familiares directos. En menor proporción se encuentran los padres (10,10%), hijastros, dependientes por custodia y hermanos, lo que demuestra una atención extendida a otras formas de dependencia familiar. Casos como los padres adoptivos y cuidadores bajo la Ley 2225/2022 son residuales, pero importantes para garantizar una cobertura integral y justa.

12. Caracterización de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

Las Cajas de Compensación Familiar (CCF) son entidades de naturaleza privada, sin ánimo de lucro, creadas por la Ley 21 de 1982 y reguladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Su función principal es administrar y distribuir los recursos del Sistema del Subsidio Familiar con el objetivo de

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

mejorar la calidad de vida de los trabajadores afiliados y sus familias, a través de la prestación de múltiples servicios sociales.

Estas entidades se financian principalmente mediante el aporte parafiscal del 4% sobre la nómina que realizan los empleadores afiliados. Con estos recursos, las Cajas ofrecen subsidios y servicios en áreas como educación, recreación y cultura, turismo social, crédito social, capacitación, salud (en algunos casos), protección a la niñez, vivienda y programas de apoyo al empleo y la inclusión laboral.

Las Cajas actúan como operadores clave del Sistema de Protección Social en Colombia, orientando su gestión al bienestar familiar, la equidad, el cierre de brechas sociales y el desarrollo integral de las comunidades. Además, tienen un papel importante en la articulación con políticas públicas en materia de educación, empleo, desarrollo infantil, apoyo a personas con discapacidad, adultos mayores y víctimas del conflicto armado, entre otros grupos de atención diferencial.

Número de Cajas actualmente activas

Con corte al mes de mayo de 2025, el país cuenta con 42 Cajas de Compensación Familiar activas, distribuidas en todo el territorio nacional. Estas organizaciones hacen parte del Sistema del Subsidio Familiar y son vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, que garantiza su correcto funcionamiento y el cumplimiento de sus fines sociales. Este número refleja la consolidación del modelo de bienestar social colombiano basado en alianzas público-privadas, en donde las Cajas desempeñan un papel fundamental como ejecutoras de políticas sociales de alto impacto.

Listado de Cajas de Compensación Familiar Activas

A continuación, se presenta el listado de las 42 Cajas de Compensación Familiar activas en Colombia:

Comfama	Comfenalco Antioquia
Comfenalco Valle	Compensar
Cafam	Colsubsidio
Cajacopi	ComfaCauca
Comfacundi	Comfamiliar Atlántico
Comfamiliar Huila	Comfamiliar Risaralda
ComfaTolima	Comfamiliar Nariño

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Comfacesar	Comfacor
Comfaboy	Comfamiliar Cartagena
Comfamiliar Guajira	Comfamiliar Magdalena
Comfiar	Comfamiliar Camacol
Caja Copi	Comfachocó
Comfacasanare	Comfacundi Soacha
Comfaoriente	Cajasan
Comfatolima	Comfaguajira
Comfaguaviare	Comfamiliar Amazonas
Comfabituma	Comfandi
Comfamiliar del Putumayo	ComfaCasanare
Comfamiliar Eje Cafetero	Cafaba
Comfacundi Mosquera	Coomfa
Caja de Compensación del Meta	ComfaArmenia

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el SIGER-SSF, corte a mayo de 2025

Distribución de Afiliados por Caja de Compensación Familiar

El siguiente cuadro presenta la distribución detallada del número de afiliados registrados por cada Caja de Compensación Familiar en los diferentes departamentos del país, con corte a mayo de 2025. Esta información permite evidenciar la cobertura del Sistema de Subsidio Familiar en términos de trabajadores activos vinculados formalmente y afiliados a las distintas cajas. El análisis de estos datos facilita la identificación de los territorios con mayor densidad de afiliación, lo que a su vez refleja las dinámicas económicas y laborales regionales. Esta caracterización es clave para orientar acciones institucionales y evaluar el alcance de la política de subsidio familiar en Colombia.

Departamento	Caja de Compensación	Afiliados
Antioquia	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	462.443
Antioquia	Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	1.485.971
Atlántico	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	65.661
Atlántico	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	177.164
Atlántico	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	277.709

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Departamento	Caja de Compensación	Afiliados
Bolívar	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	264.263
Bolívar	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	51.832
Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	197.894
Caldas	Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	186.639
Caquetá	Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	34.223
Cauca	Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	127.992
Cesar	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	122.335
Córdoba	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	127.624
Bogotá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	707.067
Bogotá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	1.637.406
Bogotá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1.536.757
Cundinamarca	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	43.976
Chocó	Caja de Compensación Familiar del Choco	26.511
Guajira	Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	70.893
Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	151.713
Magdalena	Caja de Compensación Familiar del Magdalena	139.089
Meta	Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	229.326
Nariño	Caja de Compensación Familiar de Nariño	118.712
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	72.240
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	156.609
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	24.141
Santander	Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	183.854
Santander	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	247.752

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Departamento	Caja de Compensación	Afiliados
Sucre	Caja de Compensación Familiar de Sucre	60.691
Quindío	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	111.175
Risaralda	Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	221.540
Tolima	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4.596
Tolima	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	61.025
Tolima	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	136.568
Valle del Cauca	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	319.195
Valle del Cauca	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	663.718
Putumayo	Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	28.171
San Andrés	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	16.083
Amazonas	Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	6.470
Arauca	Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	24.574
Caja Campesina	Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	18.602
Casanare	Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	78.612
	TOTAL AFILIADOS	10.678.816

Distribución de Beneficiarios por Caja de Compensación Familiar

A continuación, se presenta la información correspondiente al número de beneficiarios registrados por cada Caja de Compensación Familiar en los distintos departamentos del país. Esta cifra incluye a las personas que, sin ser afiliadas directas, acceden a los servicios de bienestar social por su vínculo con los afiliados (por ejemplo, cónyuges, hijos, padres, entre otros).

Este indicador es fundamental para comprender la dimensión social del subsidio familiar, dado que revela el impacto indirecto del sistema sobre

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

millones de colombianos. El comportamiento de esta variable por departamento permite reconocer la cobertura extendida y la capacidad redistributiva del sistema en todo el territorio nacional.

Departamento	Caja de Compensación	Beneficiarios
Antioquia	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	449.312
Antioquia	Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	1.303.452
Atlántico	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	78.463
Atlántico	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	199.611
Atlántico	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	322.162
Bolívar	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	297.894
Bolívar	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	67.022
Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	243.951
Caldas	Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	174.694
Caquetá	Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	42.161
Cauca	Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	182.030
Cesar	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	177.741
Córdoba	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	146.676
Bogotá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	577.934
Bogotá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	1.236.200

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Departamento	Caja de Compensación	Beneficiarios
Bogotá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1.293.399
Cundinamarca	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	34.833
Chocó	Caja de Compensación Familiar del Choco	46.377
Guajira	Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	100.933
Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	188.293
Magdalena	Caja de Compensación Familiar del Magdalena	191.556
Meta	Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	222.367
Nariño	Caja de Compensación Familiar de Nariño	150.841
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	87.272
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	123.455
Norte de Santander	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	24.864
Santander	Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	209.531
Santander	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	208.240
Sucre	Caja de Compensación Familiar de Sucre	86.871
Quindío	Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	84.676
Risaralda	Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	171.890

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Departamento	Caja de Compensación	Beneficiarios
Tolima	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5.988
Tolima	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	50.420
Tolima	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	145.701
Valle del Cauca	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	260.633
Valle del Cauca	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	596.457
Putumayo	Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	32.632
San Andrés	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	16.146
Amazonas	Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	11.526
Arauca	Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	36.552
Caja Campesina	Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	18.473
Casanare	Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	96.782
	TOTAL BENEFICIARIOS	9.996.011

13. Caracterización por proceso

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, desarrolla distintos procesos misionales que permiten garantizar la adecuada prestación de los servicios por parte de las Cajas de Compensación Familiar (CCF). Cada uno de estos procesos responde a necesidades específicas, expectativas de los actores involucrados, derechos

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

que deben garantizarse y canales establecidos para facilitar la interacción entre la entidad y las CCF.

En el marco del ejercicio de caracterización desarrollado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se identifican y analizan de manera detallada las necesidades, expectativas, derechos y atributos esperados por los grupos de valor con los que interactúa la entidad, entre ellos, los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, quienes representan uno de los principales ejes de vigilancia, control y mejora del Sistema del Subsidio Familiar.

La construcción de esta caracterización se fundamenta en los lineamientos metodológicos establecidos en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor – Versión 5 y se articula con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional SSF 2023–2026, garantizando así un enfoque centrado en el ciudadano y una respuesta institucional más pertinente, eficaz y oportuna frente a los desafíos del entorno.

Este ejercicio busca no solo fortalecer la relación entre la Superintendencia y los afiliados, sino también optimizar los procesos internos de la entidad mediante la identificación precisa de las necesidades, problemas a solucionar, derechos a garantizar y canales de atención más apropiados, asegurando con ello la mejora continua de los servicios misionales.

A continuación, se presenta una sistematización de las principales necesidades y expectativas identificadas, organizadas según los procesos misionales y de apoyo relacionados con el servicio misional de la Superintendencia que tienen impacto directo sobre el grupo de valor.

Proceso: Control legal de cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Dar cumplimiento y aplicabilidad de la normatividad vigente que regula la creación, organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar, en el marco del control legal



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Falencias en la adecuada aplicación de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y el no cumplimiento de la normatividad vigente
Derechos a garantizar	Derecho a la Información, Transparencia, Intimidad y protección de información. Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, claridad, calidad, veracidad, precisión, conforme a los lineamientos de la normatividad y aplicación de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y que garantizan los derechos y beneficios del afiliado.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	PQRS / E-signa, Correo electrónico, atención Presencial, CDI
Canal de atención de información	Virtual, atención Telefónica, Presencial, CDI E-signa, espacios de encuentros presenciales, Redes Sociales SSF. Sede electrónica. Correo electrónico. SIGER
Descripción de la interacción	Expedición de actos administrativos, oficios y memorandos a las Cajas de Compensación Familiar, conforme a la normatividad vigente del Sistema de Subsidio Familiar. Análisis y evaluación de la información legal que las Cajas de Compensación están obligadas a reportar a la SSF para garantizar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza del documento.
Rango de edad (usuario)	De 18 años en adelante.

Proceso: Evaluación de gestión de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativa y legal sobre las CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (Subsidio Familiar) y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectivo, oportuno, íntegro, veraz, claro, conforme a la norma, disponible
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, Redes sociales. SIMON (Base de datos), SIGER (Base de datos),

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
	Sistemas de información CCF y mesas de trabajo.
Canal de atención de información	Virtual, telefónico, presencial, SIMON y SIGER.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos, conforme a la ley y se dictaminan e imparten las directrices de inspección y vigilancia.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinado por la normatividad.

Proceso: Estudios especiales y evaluación de proyectos

Ítem	Descripción
Necesidad	Solicitud oportuna de información.
Problemas a solucionar	Respuesta oportuna a los derechos de petición.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y a la transparencia, debido proceso.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información	Oficios, gestor documental, línea telefónica y Sede electrónica. Correo electrónico, Gestor documental, SIMON, SIGER e ISOLUCION, Memorando, correo electrónico, mesas de trabajo.
Canal de atención	Presencial, virtual, telefónica.
Descripción de la interacción	El afiliado radica la PQRSF por medio de los canales de atención; se asigna a la profesional de la SDEEEP; se analiza y se genera la respuesta, y se radica el oficio de salida por medio del gestor documental.
Tiempo estimado de atención	Según lo estipulado en la normatividad vigente.
Rango de edad (usuario)	De 18 años en adelante.

Proceso: Visitas a entes vigilados

Ítem	Descripción
Necesidad	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativa y legal de las Cajas

41

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ítem	Descripción
	de Compensación Familiar para cumplimiento normativo.
Problemas a solucionar	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio) y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia que garantice los derechos de afiliados y sus familias.
Fuentes de información	Sedes electrónicas. Plataforma SIMON, Sistema de Información SIGER, Sistemas de Información de las CCF, mesas de Trabajo, espacios de encuentro presenciales, correo electrónico E-Signa.
Canal de atención	Sede electrónica, redes Sociales, rendición de Cuentas. Presencial, virtual, mixto visitas a las Cajas de Compensación Familiar
Descripción de la interacción	Programación, Planeación y Ejecución de la Visita. Como resultado de la visita se presentan los respectivos informes y plan de mejoramiento.
Tiempo estimado de atención	Según lo estipulado en la normatividad vigente.
Rango de edad (usuario)	De 18 años en adelante.

Proceso: Control financiero y contable de las CCF

Ítem	Descripción
Necesidad	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativa y legal sobre las Cajas de Compensación Familiar.
Problemas a solucionar	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la Seguridad Social (Subsidio Familiar) y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, Íntegra, Veraz, Clara conforme a la norma.
Fuentes de información	Sede electrónica, redes Sociales. Base de datos en plataformas respectivas. (SIMON, SIGER) Correo electrónico, sede electrónica.
Canal de atención	Canales virtuales.
Descripción de la interacción	1) Se verifica el cargue de la información por parte de las Cajas. 2) Se realiza el análisis a la información financiera y de presupuesto. 3)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
	Se hacen las observaciones, si aplican. 4) Se aprueban los requerimientos que sean necesarios.
Tiempo estimado de atención	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

Proceso: interacción con el ciudadano

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Cumplir con los lineamientos y directrices en materia de atención con el ciudadano.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la información.
Expectativa / Atributo	Oportunamente. Conforme a lineamientos.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Procedimiento COMTAC, Circulares y lineamientos.
Canal de atención de información	Gestor documental, SIMON.
Descripción de la interacción	Se remite lineamiento, se recibe reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	N/A

Proceso: Comunicación pública

Ítem	Descripción
Necesidad	Contar con espacios de divulgación de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, Cajas de Compensación Familiar o la Superintendencia del Subsidio Familiar.
Problemas a solucionar	Dudas, preguntas, inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos, y/o similares frente a las CCF, la SSF y el Sistema del Subsidio Familiar.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y transparencia.
Expectativa / Atributo	Respuestas oportunas y rápidas con información veraz, transparente y clara.
Fuentes de información	Sede electrónica, Correo electrónico, correspondencia, llamadas telefónicas, sedes presenciales, redes sociales.
Canal de atención	Virtual, telefónico, presencial.
Descripción de la interacción	En cumplimiento de las políticas de Transparencia y Participación Ciudadana, la

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
	SSF establece espacios y canales de difusión de información, según sea la naturaleza de la misma.
Tiempo estimado de atención	Depende de la vía de comunicación, trámite solicitado o sujeto a lo que estipule la Ley.

Proceso: Gestión documental y notificaciones

Ítem	Descripción
Necesidad	Recepción y trámite de todas las solicitudes que hacen los afiliados.
Problemas a solucionar	Desconocimiento del afiliado de los trámites y procedimientos internos de las CCF.
Derechos a garantizar	A la información.
Expectativa / Atributo	Recepción oportuna o respuesta rápida, oportuna y veraz a los radicados presentados por el afiliado.
Fuentes de información	Procedimiento de la Gestión Documental Interna como: Física, Electrónica, Sede electrónica, Celular.
Canal de atención	Correo electrónico, llamadas telefónicas, correo físico, sede electrónica. ESIGNA.
Descripción de la interacción	Recepción de la solicitud, se asigna un profesional para dar respuesta o en caso de que lo requiera, se reenvía la solicitud a la oficina o dependencia que posee la información.
Tiempo estimado de atención	El tiempo está estipulado con base al procedimiento del Gestor Documental.
Rango de edad	De 18 a 70 años.

Proceso: Gestión jurídica

Ítem	Descripción
Necesidad	Atención de peticiones, conceptos jurídicos y tutelas.
Problemas a solucionar	N/A
Derechos a garantizar	Derecho de petición, debido proceso, acceso a la información.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, Claridad, Completitud.
Fuentes de información	Gestor documental, Correo electrónico.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Canal de atención	Virtual, presencial, telefónico, gestor documental (teniendo en cuenta lo establecido en la ley).
Descripción de la interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

14. Caracterización de organismos de control y otras entidades con las cuales la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene relación

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), como entidad estatal colombiana encargada de vigilar y controlar el sistema del subsidio familiar, está sujeta al control de diversos organismos del Estado que tienen como propósito garantizar el uso correcto de los recursos públicos, el cumplimiento de la normatividad y la protección de los derechos de los ciudadanos. Estos organismos actúan de manera autónoma e independiente, ejerciendo sus funciones de fiscalización, disciplina, vigilancia contable y defensa de los derechos humanos.

14.1. Caracterización de Organismos de Control

A continuación, se describen los principales entes de control que como grupos de interés ejercen funciones sobre la SSF:

Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República es el ente rector del control fiscal en Colombia. Su función principal consiste en ejercer vigilancia sobre la gestión de los recursos públicos, evaluando que su uso se realice de manera eficiente, transparente y conforme a la ley.



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Imagen tomada de la página web de la entidad

Funciones relevantes:

- Realiza auditorías financieras, de cumplimiento y de gestión a la SSF.
- Evalúa la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos del subsidio familiar.
- Ejerce control preventivo y posterior, y puede iniciar procesos de responsabilidad fiscal en caso de irregularidades.
- Solicita informes y documentación para sustentar su labor fiscalizadora.

Procuraduría General de la Nación

La Procuraduría General de la Nación es el órgano que ejerce el control disciplinario sobre los servidores públicos. Su labor se centra en prevenir, investigar y sancionar las conductas que vulneren los principios de la función pública.



Imagen tomada de la página web de la entidad

Funciones relevantes:

- Vigila que los funcionarios de la SSF cumplan con los principios de legalidad, moralidad y transparencia.
- Adelanta investigaciones disciplinarias por posibles faltas en el ejercicio de la función pública.
- Interviene en procesos judiciales y administrativos para defender el orden jurídico y los derechos fundamentales.
- Emite directrices y recomendaciones para mejorar la gestión institucional.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Contaduría General de la Nación

La Contaduría General de la Nación es el organismo responsable de establecer las normas contables del sector público y de consolidar la información financiera del Estado. Tiene como objetivo fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.



Imagen tomada de la página web de la entidad

Funciones relevantes:

- Supervisa la aplicación del Régimen de Contabilidad Pública por parte de la SSF.
- Requiere la entrega de reportes contables y financieros estandarizados.
- Consolida y publica los informes financieros del sector público, incluyendo la SSF.
- Promueve el mejoramiento continuo de los procesos contables institucionales.

Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es el organismo encargado de promover y proteger los derechos humanos en Colombia. Actúa en defensa de los ciudadanos frente a posibles vulneraciones por parte de las entidades del Estado.



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Imagen tomada de la página web de la entidad

Funciones relevantes:

- Recibe y tramita quejas de la ciudadanía relacionadas con actuaciones de la SSF.
- Supervisa que se respeten los derechos fundamentales en el ejercicio de la función pública.
- Realiza seguimiento a la garantía de derechos en poblaciones vulnerables.
- Emite recomendaciones y alertas tempranas para prevenir afectaciones a los derechos humanos.

Necesidades y expectativas

Los entes de control del Estado colombiano, en su labor de fiscalización, vigilancia, disciplina y defensa de derechos, mantienen unas necesidades y expectativas claras frente a la gestión que adelanta la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF). En primer lugar, esperan que la Entidad garantice una administración eficiente, transparente y oportuna de los recursos públicos asignados al Sistema del Subsidio Familiar, en concordancia con los principios de responsabilidad fiscal. Asimismo, requieren que los procesos misionales y de apoyo estén debidamente documentados y se ajusten a los marcos normativos vigentes, permitiendo así el acceso a información veraz, completa y trazable que facilite el ejercicio del control preventivo y posterior. En términos disciplinarios y éticos, los organismos de control demandan que los servidores públicos de la SSF actúen bajo los más altos estándares de integridad, legalidad y compromiso con lo público, promoviendo una cultura institucional de respeto a la ley y de rendición permanente de cuentas.

De igual forma, se espera que la Entidad mantenga canales de comunicación activos y eficaces para el suministro de información, el seguimiento a las recomendaciones emitidas por los órganos de control y la adopción de planes de mejoramiento cuando se evidencien hallazgos, con el fin último de fortalecer el sistema de control interno y el cumplimiento de su misión constitucional.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Proceso: control legal de cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, presupuestal, de gestión, contable, financiera, servicios, entre otros.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la información institucional de la entidad, en cumplimiento de la inspección, vigilancia y control en la ejecución de los recursos, distribución y prestación de los servicios a los ciudadanos.
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, acceso a información, cumplimiento en los términos de Ley.
Expectativa / Atributo	Oportuna, clara, veraz, precisa, confiable, transparente.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	PQRS, E-sigina, SIMON, SIGER.
Canal de atención de Información	Sede electrónica, correo electrónico, presencial CDI.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma, en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza de la PQRS.

Proceso: evaluación de gestión de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Sede electrónica y redes sociales.
Canal de atención de Información	Virtual, telefónico, presencial.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Descripción de la Interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control se procederá a delegar un profesional para el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad vigente.

Proceso: estudios especiales y evaluación de proyectos

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Respuesta oportuna a los derechos de petición.
Derechos a garantizar	Debido proceso y transparencia.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Correos electrónicos, Gestor documental, SIMON, SIGER e ISOLUCION.
Canal de atención de Información	Gestor documental y oficios.
Descripción de la Interacción	Solicitud de información por parte de los diferentes organismos; asignación a un funcionario o contratista; análisis y proyección de respuesta; revisión; respuesta por medio de oficio.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

Proceso: visitas a entes vigilados

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información sobre la gestión de la CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (subsido familiar), debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, real, veraz, oportuna.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, SIMON, SIGER.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Canal de atención de información	Física y virtual
Descripción de la Interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a asignar a un profesional responsable del generar el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con los términos establecidos por el ente de control y los términos de ley establecidos.

Proceso: procesos disciplinarios

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información de gestión disciplinaria interna.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Debido proceso e información.
Expectativa / Atributo	Oportuna, confiable, detallado y veraz
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	De acuerdo a la normatividad.
Canal de atención de información	Correo y gestor documental.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.

Proceso: control financiero y contable de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada y disponible.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, carpetas de la entidad, procedimiento consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a delegar un profesional para el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad vigente.

Proceso: gestión documental y notificaciones

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Sanción disciplinaria cuando al cabo de un procedimiento administrativo disciplinario adelantado por autoridad competente no se da respuesta.
Derechos a garantizar	Debido proceso.
Expectativa / Atributo	Entrega oportuna de información, veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma; en formatos como informes, documentos y/o reportes de investigaciones y sanciones. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía la información pública exigida por ley e inspeccionada y controlada por los organismos de control.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Repositorio de la información que posee la entidad: Física, Electrónica, Sede electrónica.
Canal de atención de Información	Correo electrónico, E-Signa, portal corporativo, oficios.
Descripción de la Interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a delegar un profesional para el reporte.

52

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo al procedimiento y normatividad vigente.

Proceso: gestión jurídica

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender a los requerimientos.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Se presentan requerimientos que son solicitados en tiempos cortos. Alto volumen con respecto a la información solicitada.
Derechos a garantizar	Transparencia, acceso a la información, debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, claridad, completitud.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Normatividad legal vigente.
Canal de atención de Información	Gestor documental y correo electrónico.
Descripción de la Interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con lo establecido por ley y lo requerido por el ente de control.

Proceso: contratación administrativa.

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Información del proceso de contratación que adelanta la entidad
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia, publicidad
Expectativa / Atributo	Brindar información oportuna, eficiente, conforme a la norma, transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIRECI, SIGEP, Colombia Compra Eficiente.
Canal de atención de Información	Correo electrónico institucional, gestor documental, sede electrónica.
Descripción de la Interacción	Por demanda.
Tiempo estimado de atención / Servicio	

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

14.2. Caracterización de Otras entidades del Estado

Proceso: evaluación de gestión de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio).
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma, disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Sede electrónica, SIMON, SIGER, procedimientos de consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

Proceso: visitas a entes vigilados

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio).
Expectativa / Atributo	Oportunidad, eficiencia, verás, confiable y completo.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Sede electrónica del ente rector, Actos Administrativos (Resoluciones, Circulares Externas, Comunicaciones).
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Dirigir y orientar de conformidad con los lineamientos de las entidades reguladoras del



Supersubsidio

Ítem	Descripción
	sector a través de actos administrativos (Resoluciones, Circulares Externas, comunicaciones etc.).
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

Proceso: control financiero y contable de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Sede electrónica, carpetas de la entidad, procedimiento al de consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad vigente.

Proceso: contratación administrativa

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la información contractual
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia y publicidad
Expectativa / Atributo	Veracidad y oportunidad.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	Correo electrónico institucional y gestor documental.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Respuesta a requerimientos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Por demanda.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Proceso: evaluación y control

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la información.
Expectativa / Atributo	Oportuna, confiable, veraz, clara conforme a la norma.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención	SIRECI, Normatividad vigente
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con los términos legales establecidos.

14.3. Caracterización Otras Sociedades Civiles Organizadas

Proceso: evaluación de gestión de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio).
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma, disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, SIMON, SIGER, procedimientos de consultas y conceptos.
Canal de atención de Información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

Proceso: control financiero y contable de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión y presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho de petición y derecho al acceso de información pública.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica y correo institucional.
Canal de atención de Información	Atención virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad vigente.

Proceso: gestión contractual

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Información de la ejecución contractual
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la ejecución contractual.
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia y publicidad.
Expectativa / Atributo	Veracidad y oportunidad.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Correo electrónico institucional y gestor documental.
Canal de atención de Información	Correo electrónico institucional, gestor documental, sede electrónica.
Descripción de la Interacción	Se asigna al personal para dar respuesta a requerimientos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Por demanda.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

14.4. Caracterización Empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar

Proceso: evaluación de gestión de las cajas de compensación familiar.

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender lineamientos de aplicación por las CCF dentro del Sistema de Subsidio Familiar.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio)
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, correo institucional.
Canal de atención de Información	Virtual, telefónica, presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad.

Proceso: control financiero y contable de las cajas de compensación familiar

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con información institucional, administrativa, de gestión, y presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho y acceso a la información pública.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica y correo institucional.
Canal de atención de Información	Virtual y presencial.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinado por la normatividad vigente.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

14.5. Caracterización Agremiaciones

Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas)- Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Fedecajas)- Sindicatos

Proceso: visita a entes vigilados.

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información específica de las CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio)
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia sobre las Cajas de Compensación Familiar, que garantice a los afiliados, sus beneficiarios y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sedes electrónicas.
Canal de atención de Información	Sede electrónica, sistema de gestión documental.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad.

14.6. Caracterización Juzgados

Proceso: gestión jurídica

Ítem	Descripción
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atención y trámite de las Notificaciones judiciales.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho de petición, debido proceso, acceso a la información.



Supersubsidio

Ítem	Descripción
Expectativa / Atributo	Oportunidad. Claridad. Completitud.
Fuentes de Información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Normatividad vigente.
Canal de atención de Información	Gestor documental y correo electrónico.
Descripción de la Interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad.

14.7. Caracterización Gestión Ambiental

La Superintendencia del Subsidio Familiar identifica y reconoce los requisitos de las partes interesadas relacionados con la gestión ambiental para la protección de la naturaleza y la mitigación del cambio climático. Esta identificación y tratamiento de los requisitos de las partes interesadas en materia ambiental se gestiona a través del procedimiento PR-RFI-018 "Gestión ambiental", el cual inicia con el diagnóstico del rendimiento ambiental actual y finaliza con actividades de seguimiento y control del Plan institucional de Gestión Ambiental (PIGA) y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Peligrosos PGIRESPEL de la SSF. Los requisitos ambientales se concretan a través de la Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales que consideran normatividad ambiental aplicable vigente.

15. Uso y aprovechamiento de la información

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad vigilante, orientadora y garante de la adecuada administración del sistema del subsidio familiar en Colombia, asume con responsabilidad el análisis efectuado en este ejercicio de caracterización. Con base en la identificación de los grupos de valor, de interés, ciudadanía y entes de control, y tras analizar sus necesidades, expectativas, niveles de relación y resultados de gestión, la entidad establece los siguientes compromisos institucionales:

Fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y de interés, asegurando canales efectivos, oportunos y accesibles de participación ciudadana, retroalimentación y atención, en coherencia con los principios de Gobierno Abierto y Gestión Transparente.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Actualizar de manera continua la caracterización de actores, integrando nuevas fuentes de información, bases de datos confiables y análisis cuantitativos y cualitativos que permitan afinar la toma de decisiones institucionales.

Desarrollar estrategias de mejora dirigidas a reducir las brechas entre expectativas y resultados institucionales, priorizando las acciones con impacto directo en los afiliados, beneficiarios y cajas de compensación familiares.

Potenciar el enfoque diferencial y territorial en la prestación de servicios, reconociendo la diversidad geográfica, étnica, cultural, de género y socioeconómica de los grupos relacionados con la Superintendencia.

Consolidar un ecosistema de datos e información institucional confiable y trazable, para facilitar procesos de auditoría, evaluación de impacto y rendición de cuentas ante los entes de control y la ciudadanía.

Promover una cultura organizacional centrada en el servicio público, a través de la formación continua del talento humano, el fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional y el mejoramiento del clima organizacional.

Integrar la caracterización al ciclo de planeación estratégica, de manera que sus resultados orienten los planes operativos anuales, el programa de transparencia y ética pública, y los indicadores de gestión institucional. Articular con los entes de control, garantizando una relación de cooperación técnica y transparencia que fortalezca la misión institucional y refuerce la legitimidad de la Superintendencia ante la sociedad.

Fortalecimiento de la territorialización de la supervisión, como componente que busca ampliar la presencia institucional de la Superintendencia del Subsidio Familiar en los distintos territorios del país, priorizando las regiones con menor cobertura o mayor rezago social. La territorialización de la supervisión permite acercar los servicios de inspección, vigilancia y asistencia técnica a las realidades locales, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional. Esta estrategia se implementa mediante jornadas móviles, presencia en regiones priorizadas, articulación con

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

autoridades locales y recolección de información territorial relevante para la toma de decisiones basada en evidencia.

Ampliación de canales de atención ciudadana: La ampliación de canales de atención ciudadana tiene como propósito garantizar el acceso oportuno, efectivo y equitativo a la información, trámites y servicios de la SSF, especialmente en poblaciones con barreras tecnológicas o geográficas. Se enfoca en fortalecer la atención presencial, virtual y telefónica, desarrollando plataformas digitales accesibles, expandiendo puntos físicos de atención, implementando medios alternativos como WhatsApp institucional y fortaleciendo la atención en redes sociales, todo en función de mejorar la experiencia del usuario.

Planes de asistencia técnica por tipo de Caja: Esta estrategia plantea el diseño e implementación de programas de acompañamiento normativo, financiero y administrativo dirigidos a las Cajas de Compensación Familiar, atendiendo a su tamaño, capacidad operativa, cobertura territorial y nivel de riesgo. Permite brindar orientación diferenciada, asegurar el cumplimiento normativo y promover el mejoramiento continuo. Incluye clasificación de Cajas, diseño de contenidos técnicos pertinentes, seguimiento de resultados y generación de alertas oportunas.

Espacios intersectoriales de participación: El fortalecimiento de espacios intersectoriales de participación permite consolidar una relación transparente, colaborativa y corresponsable con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía. Esta estrategia comprende la organización de mesas técnicas, foros ciudadanos, encuentros regionales y mecanismos digitales de participación que integren diversas voces al proceso de toma de decisiones institucional. Asimismo, promueve el control social y el diálogo intersectorial como herramientas clave para la legitimidad y confianza en la gestión pública.

Estrategias de comunicación pedagógica: Las estrategias de comunicación pedagógica están orientadas a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y los servicios de la SSF. Estas acciones buscan cerrar brechas informativas y mejorar la comprensión sobre el funcionamiento del sistema de subsidio familiar. Incluyen la producción de contenidos claros y accesibles, campañas en medios y redes sociales,

62

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

capacitación de actores comunitarios, y adaptación de mensajes según características del público objetivo como edad, nivel educativo, lengua o condición territorial.

Monitoreo permanente de satisfacción de usuarios y vigilados: Esta línea de mejora consiste en implementar mecanismos continuos para evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios, ciudadanos y actores vigilados. A través de encuestas, análisis de PQRS, estudios de percepción y sistemas de retroalimentación institucional, se recopila información clave para identificar oportunidades de mejora, fortalecer procesos y promover una cultura institucional centrada en el usuario. Los resultados se integran a los planes de mejora institucional y a la estrategia de supervisión proactiva.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Conclusiones

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad encargada de velar por el correcto funcionamiento y cumplimiento de los fines sociales del Sistema del Subsidio Familiar en Colombia, presenta en este documento una radiografía detallada y actualizada del proceso de caracterización de sus grupos de valor, de interés, ciudadanía y servicios, la entidad consolida una base sólida para la toma de decisiones estratégicas orientadas al fortalecimiento de su gestión institucional, la mejora continua de los servicios que presta y la articulación eficaz con los actores del sistema.

Este ejercicio de análisis ha permitido visibilizar con claridad las dinámicas poblacionales, administrativas y territoriales que configuran el contexto actual del subsidio familiar. La actualización de las cifras de afiliados y beneficiarios a mayo de 2025, con una cobertura que supera los 10,5 millones de afiliados y 9,8 millones de beneficiarios, refleja no solo el alcance y magnitud de la acción de las Cajas de Compensación Familiar, sino también los desafíos inherentes a la gestión de un sistema que impacta directamente la calidad de vida de millones de trabajadores colombianos y sus familias. La distribución departamental de estos actores pone en evidencia la necesidad de estrategias diferenciadas y pertinentes para cada región, promoviendo una intervención focalizada que reconozca las particularidades demográficas, económicas y sociales del territorio nacional.

Asimismo, el abordaje técnico realizado sobre los grupos de valor y de interés, permite identificar no solo sus características generales, sino también las expectativas, percepciones y necesidades particulares que deben ser atendidas con pertinencia, transparencia y oportunidad. Este análisis refuerza la importancia del diálogo constante y la participación activa de estos grupos, como elementos clave para la legitimidad de las actuaciones institucionales y la generación de confianza en la ciudadanía. En esta línea, el enfoque de gestión basado en resultados y orientado al usuario se configura como una directriz transversal que guía el actuar de la Superintendencia.



Supersubsidio

La incorporación de los resultados del FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión) y otros instrumentos de monitoreo, permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y evidenciar el avance en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos de gestión pública. En este sentido, se resalta el compromiso institucional con la mejora continua, el fortalecimiento del control interno y la implementación de acciones correctivas que garanticen el cumplimiento de los principios de legalidad, equidad y buen gobierno.

En paralelo, se ha logrado consolidar una lectura comprensiva del papel de los organismos de control en el marco de la función vigilante y orientadora que ejercen sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar. Las interacciones con la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, en tanto garantes de la transparencia, la legalidad y la defensa de los derechos ciudadanos, constituyen un eje transversal que robustece la institucionalidad y eleva los estándares de calidad en la función pública.

Por último, la información recolectada y transformada en este documento no solo cumple con el mandato de actualización y seguimiento contemplado en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, sino que también se convierte en una herramienta poderosa para la planeación institucional, el direccionamiento estratégico y la rendición de cuentas. A partir de esta caracterización se podrán desarrollar acciones integradas, innovadoras y sostenibles, que den respuesta a los compromisos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2023–2026, y que consoliden una Superintendencia más cercana, más efectiva y con mayor capacidad de respuesta frente a los desafíos del país.



En conclusión, este documento no solo representa un ejercicio técnico de recopilación y análisis de datos, sino también una manifestación del compromiso profundo de la Superintendencia del Subsidio Familiar con la excelencia institucional, la justicia social y el bienestar colectivo. Cada cuadro, cada cifra y cada párrafo aquí consignado es una invitación a continuar



Supersubsidio

construyendo, desde lo público, un país más equitativo, más solidario y más comprometido con la dignidad humana.

Claudia Patricia Martínez Jaramillo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Alexander Quintero Torres – Contratista OAP 
Revisó: Yamile Espinosa Galindo – Profesional OAP 

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co